Le magazine
de la société anonyme d'économie
mixte de construction et de rénovation
de la ville de saint-ouen

semisomag

N° 11
mai
2011

ISO 9001, Le label de la qualité

VIVRE
- Votre avis nous intéresse
- Optez pour le prélèvement automatique

AMÉNAGER
- L'art s'invite Villa Gabriel
- Relogement, mode d'emploi

CONSTRUIRE
- Nouveau visage de la dalle Arago
- L'ancienne gendarmerie se transforme

Éditorial

En 2011, la SEMISO consacrera 1 900 000 euros à rénover et entretenir les résidences.
Les travaux concerneront l'adaptation des bâtiments aux nouvelles normes de sécurité et de confort, mais aussi l'amélioration et l'embellissement des espaces communs.
À la fin de l'année 2011, tous les ascenseurs auront été changés ou rénovés, 800 logements auront des tableaux électriques neufs et tous les parkings auront des contrôles d'accès sécurisés.
Nous aurons également mené les travaux de peinture dans les halls et les escaliers de six résidences, le ravalement du programme Lesesne, créé de nouveaux abris conteneurs, améliorer l'éclairage, etc.
Les moyens que la SEMISO se donne pour entretenir son patrimoine, auxquels il convient d'ajouter d'importants travaux pour la remise en état des logements avant la mise en location, sont un des motifs majeurs de satisfaction de nos locataires.
ces investissements seraient toutefois insuffisants sans une présence humaine importante sur le terrain. Je veille tout particulièrement à ce que les gardiens et tous les collaborateurs de la SEMISO, par leur disponibilité et leur réactivité, contribuent fortement au « mieux vivre ensemble ».

Mais cette lutte quotidienne pour maintenir la qualité de nos prestations ne doit pas masquer le désengagement de l'État dans le logement social et la vie dans nos quartiers.
Faire reposer sur la ville de saint-ouen et ses bailleurs des responsabilités qui relèvent de la politique nationale est injuste et de portée limitée.
A fortiori, imaginer faire reposer cette pseudo-solidarité sur des surloyers sera contre-productif. c'est l'enjeu de notre mobilisation pour en exempter les locataires de saint-ouen.

Jacqueline Rouillon,
Maire de la ville de saint-ouen,
Présidente de la SEMISO

SEMISO

Semisomag, le magazine de la SEMISO (Société anonyme d'économie mixte de construction et de rénovation de la ville de Saint-Ouen),
32, rue Anselme,
93 400 Saint-Ouen
Directrice de la publication : Marie-Claude Fourcade
Chargée de la publication : Séverine Toussaint
Rédaction : Anatome
Photos : SEMISO
Réalisation : Anatome
Impression : Imprimerie Frazier

À l'écoute des nouveaux locataires

Depuis le mois de mars, la SEMISO envoie à ses nouveaux locataires une enquête de satisfaction pour mieux connaître leurs attentes et les points d'amélioration.

Par Frédéric Letellier

Répondre au mieux aux attentes des locataires, telle est la philosophie de la SEMISO, qui envoie depuis début mars une enquête de satisfaction aux nouveaux arrivants. Quatre niveaux d'appréciation ont été définis par le bailleur : « très satisfaisant », « satisfaisant », « insatisfaisant », « très insatisfaisant ».

« Avant et pendant la signature de votre bail, comment avez-vous jugé vos premiers contacts avec la SEMISO ? Nos échanges et demandes lors de la constitution de votre dossier ? Les réponses apportées ? Les conditions de visite de votre futur logement ? L'accueil et les explications de votre futur gardien ? Les conditions d'emménagement, l'entretien des parties communes, ou bien encore la qualité de vie au sein de votre résidence ? »

Autant d'aspects sur lesquels les nouveaux entrants sont invités à donner leur avis, dans un délai de quinze jours. Le questionnaire doit être retourné directement à la SEMISO ou par l'intermédiaire du gardien. Cette enquête de satisfaction comporte par ailleurs une rubrique qui donne la possibilité d'apporter librement et de façon anonyme des suggestions d'amélioration.

Pour le moment, 6 nouveaux locataires sur les 19 qui ont emménagé en mars ont répondu au questionnaire de satisfaction. *« C'est un bon début »*, note Sylvie Cuillandre, responsable de la gestion locative. Le bailleur de la ville de Saint-Ouen compte poursuivre sa démarche de consultation vis-à-vis de ses nouveaux arrivants. Un bilan de l'opération devrait être réalisé avant la fin de l'année.

À votre avis ?

La SEMISO s'apprête à lancer, d'ici à septembre, une vaste enquête de satisfaction, cette fois adressée à tous ses locataires.

Les quelque 1700 logements du parc immobilier sont ici concernés par cette opération de grande ampleur. Objectif : *« prendre le pouls des résidents »*, répondre à leurs souhaits et à leurs attentes. Et continuer à améliorer la qualité des prestations proposées aux Audoniens depuis 1966.

Optez pour le prélèvement automatique

« Beaucoup de locataires paient encore leur loyer en espèces ou en chèque directement dans nos locaux », souligne Sylvie Cuillandre, responsable de la gestion locative. Une solution pour éviter les déplacements : le prélèvement automatique. Actuellement, 863 locataires sur les 1700 du parc immobilier géré par la SEMISO ont opté pour cette solution pratique, notamment pour les « têtes en l'air » et les personnes âgées. Ce mode de paiement gratuit présente d'autres avantages appréciables : économie de timbres, risque de perte de chèques réduit à zéro. *« C'est une solution très utile pour partir en vacances l'esprit tranquille »*, ajoute Sylvie Cuillandre. Pour passer au prélèvement automatique, rien de plus simple. Il suffit de remplir un questionnaire mis à disposition chez votre gardien et d'y joindre un relevé d'identité bancaire. Le prélèvement a lieu tous les 10 du mois. La quittance vous sera adressée comme d'habitude à votre domicile.

ISO 9001, pour mieux vous servir !

Depuis un an, la SEMISO mène chacune de ses interventions sous le sceau de la norme ISO 9001. Cette certification a un objectif principal : apporter aux locataires un service de qualité. Explications.

Par David Quaillet

Nom de code : ISO 9001. Cette appellation ne vous dit peut-être rien, mais elle a des répercussions sur votre quotidien de locataire. L'International Standart Organization (ISO) – en français, « Organisation internationale de normalisation » – donne son nom aux normes internationales qu'elle crée dans les domaines industriels et commerciaux. Renouvelable tous les trois ans, la certification ISO 9001 garantit la maîtrise de l'organisation et des moyens d'une entreprise dans le but de satisfaire aux exigences de ses clients et de ses partenaires. C'est la démarche qu'a engagée, de façon volontaire, la SEMISO. À l'issue d'une période de mise en œuvre (dix-huit mois) associant tous les membres de l'entreprise, la norme a été délivrée à la Société d'économie mixte en mai 2010, par un organisme indépendant. *« Cela a consisté à créer des règles de fonctionnement pour se les appliquer à nous-mêmes,* explique Christelle Borcier, responsable administrative. *Toutes les règles sont possibles, à condition de les respecter. C'est un outil de travail commun à tous et efficace. »*

Indicateurs de performance

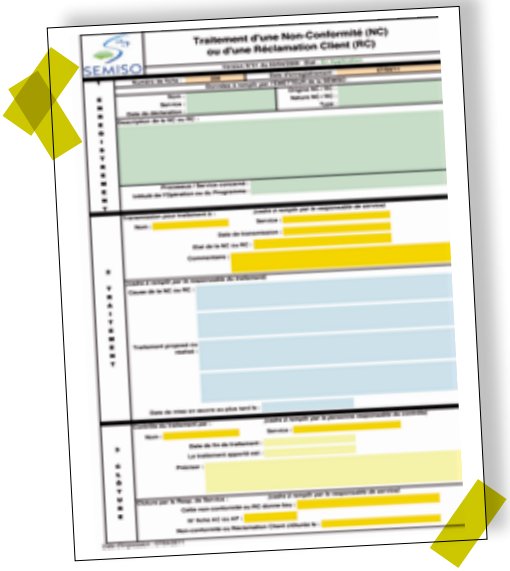
Projets de logements, patrimoine et cadre de vie, achats, ressources humaines, communication : pour chacune des activités qu'implique son fonctionnement, la SEMISO a déterminé un cadre de travail très précis, décrivant noir sur blanc les tâches, les responsabilités et les moyens de contrôle.

L'effort ne s'arrête pas là puisque des indicateurs de performance permettent de mesurer l'efficacité de ces processus et, au besoin, de les améliorer. Car, loin d'être figée, la norme ISO 9001 est perpétuellement adaptée au gré des réclamations (voir ci-dessous), des enquêtes de satisfaction et des audits annuels qu'analysent régulièrement les revues de direction et les groupes de travail. Chaque employé de la SEMISO se voit ainsi responsabilisé dans l'objectif d'améliorer en continu le service. *« Mais il faut rester vigilant et ne pas revenir dans l'ancienne routine,* prévient Denis Katzer, *car il faut garder la certification ! »*

Réclamation, mode d'emploi

L'ascenseur en panne, fuite d'eau dans votre appartement, problème de voisinage, etc. Pour toute réclamation, quelle qu'en soit la cause, vous devez en référer à une seule et même personne : le gardien de votre immeuble.

Il consignera alors votre requête dans un dossier informatique porté à la connaissance des services de la SEMISO. Ceux-ci – ou le gardien selon les cas – feront appel à un prestataire qui traitera l'objet de votre réclamation. Durant toute la procédure, votre gardien pourra vous informer en temps réel du déroulement des opérations. La SEMISO s'engage à vous tenir au courant des suites données à votre réclamation dans les meilleurs délais : résolution du problème ou marche à suivre, s'il s'agit d'une réparation vous incombant.



ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification

ILS EN PARLENT...

« J'ai eu une fuite d'eau et l'ai signalée à 9h30. La société de réparation est passée dans l'après-midi pour diagnostiquer le problème, et tout était rétabli le lendemain midi ! C'est un dispositif très réactif. »

Michel Sarazi,
locataire au 16, rue Adrien-Lesesne depuis 1977.

« Le suivi informatisé des demandes implique un contrôle qualité en continu ; il facilite le travail des gardiens. Les problèmes sont gérés plus rapidement et les locataires constatent l'amélioration de l'accompagnement. »

Arnaud Gouzien,
gardien au 16, rue Adrien-Lesesne.

Denis Katzer, à votre écoute

Chargé du cadre de vie à la SEMISO, Denis Katzer ne gère plus les réclamations *« à la petite semaine »*. Depuis l'application de la norme ISO 9001, il travaille en étroite collaboration avec le gardien, devenu le passage obligé pour les réclamations. *« Véritables médiateurs de leur immeuble, les gardiens sont les mieux à même de diriger la demande où il le faut. »*

Tous les matins dans les résidences, Denis Katzer prend aussi connaissance des demandes depuis son bureau l'après-midi. Il assure ainsi le suivi des interventions techniques et celles concernant la vie des immeubles. *« Cette norme permet d'avoir une traçabilité des réclamations et d'informer les locataires des réponses données. Actuellement, on met en place des formulaires qui expliquent, à l'aide d'illustrations, le rôle de chacun en fonction d'un problème soulevé par un habitant. »*

De l'art sur vos façades

Outre le fait de favoriser les équilibres sociaux, la SEMISO cherche aussi à diffuser l'art dans la ville. Un exemple, avec la Villa Gabriel.

De gauche à droite : Jacqueline Rouillon, maire de la ville de Saint-Ouen et présidente de la SEMISO ; Yane, artiste sculpteur ; Laurent Dumas, président directeur général de Emerige et Jacques Soucheyre, architecte.

Inaugurée le 29 mars dans le cadre de la ZAC de Saint-Ouen, la Villa Gabriel* a bénéficié de la charte municipale Art dans la ville, qui invite les constructeurs à installer des œuvres d'art dans l'espace public, pour les offrir en partage aux passants et accompagner le renouvellement urbain en cours. Sollicitée par la SEMISO, la société immobilière Emerige et la Ville de Saint-Ouen, l'artiste audonienne Yane a réalisé une œuvre originale, *La Porte des lumières*, trois anneaux sur la façade du bâtiment, offerte aux résidents de la Villa, mais également aux passants. Située symboliquement à l'entrée de la ville, la sculpture et ses trois anneaux illustrent le ciel, la terre et la multiplicité. Le jaune apporte la lumière, tandis que des miroirs invitent le spectateur à traverser l'œuvre pour *« un voyage sur le sens de la vie ». « Je n'ai eu que des retours positifs,* s'enthousiasme Yane, *il est toujours intéressant de réaliser des œuvres d'art à l'extérieur, pour les autres. Cela oblige à respecter la construction, l'environnement et le regard des autres. Nous ne sommes pas au musée. C'est un cadeau aux habitants. »*

CÉLINE ROUX

* Une quinzaine de logements en accession à la propriété à prix plafonnés situés au 73, rue capitaine Glarner.

opération relogement

Par le biais de la convention publique d'aménagement du 29 avril 2010, la Ville de Saint-Ouen a cédé ses logements dans les quartiers Pasteur-Zola et Hugo-Péri à la SEMISO, qui entend reloger les locataires avant les travaux de remise aux normes de certains biens.

La SEMISO et Saint-Ouen public habitat organisent le relogement de 63 ménages – 21 sur Pasteur-Zola et 42 sur Hugo-Péri – dans leurs parcs respectifs, avant d'engager d'importants travaux de rénovation. Rencontrer tous les locataires concernés pour les informer que la SEMISO devient leur bailleur, et les accompagner dans cette procédure de relogement, telle est la mission d'Imane Lafage, assistante chargée de projet à la SEMISO. *« Nous constituons ensemble le dossier avec les pièces demandées – avis d'imposition, fiches de paye, pièces d'identité –, qui sera ensuite déposé en mairie. Deux mois plus tard, le locataire reçoit un numéro régional mis à la disposition de la mairie et des bailleurs de la ville »*, explique-t-elle. Quand un logement correspond, la responsable de la gestion locative l'en informe. Et Imane Lafague visite le bien afin de déterminer à quel locataire il conviendrait le mieux. C'est un véritable souhait de la SEMISO que de satisfaire au mieux le locataire, de respecter ses contraintes, comme l'accessibilité pour les personnes âgées, le changement de composition familiale et, bien sûr, les ressources. Le déménagement est parfois temporaire, le temps des travaux de réhabilitation. La procédure est ensuite la même que pour toute attribution de logement. Le dossier passe en commission d'attribution, composée d'élus et d'associations de locataires. Trois offres de logement peuvent être proposées. Pour l'heure, 3 candidats ont été relogés dans le parc de la SEMISO et 13 dossiers de demande de logement ont été déposés. Certains locataires ne sont pas intéressés par cette opération. Mais la SEMISO s'engage à rencontrer tous les locataires d'ici la fin de la procédure d'acquisition fixée au mois d'octobre 2011.

CÉLINE ROUX

Dalle Arago : un visage plus chaleureux

Financés par la Ville et la SEMISO, d'importants travaux d'étanchéité et d'aménagement paysager ont été réalisés sur la dalle Arago. Pour le bonheur des riverains !

Par Frédéric Letellier

Plus conviviale, plus chaleureuse, la dalle Arago, qui relie la rue Arago à la rue Émile-Zola, fait peau neuve. Débutés début juin 2010, les travaux de rénovation de cette voie publique, d'une superficie de 1500 m², viennent de se terminer.

D'une architecture typique des années soixante-dix, la dalle Arago, lieu de passage et de vie très fréquenté par les habitants du quartier, subissait les épreuves du temps. Financés par la Ville de Saint-Ouen et la SEMISO*, d'importants travaux d'étanchéité et d'aménagement urbain ont donc été entrepris pour la sécurité et le bien-être des riverains. L'asphalte a été entièrement refait ; l'éclairage public également, avec un design plus contemporain et moins gourmand en énergie. Une bande de bois, appelée « platelage » s'étend désormais le long de la résidence Arago, sur un tiers de la largeur de la dalle.

De l'autre côté du passage piéton central, des arbres et des arbustes ainsi que des pots de fleurs et des plantes grimpantes égaient la vue des riverains et des promeneurs. Par ailleurs, des plantations camouflent avec astuce certains obstacles de la dalle, comme les ventilations du parking et les toits des locaux poubelles. De plus, les personnes handicapées ou les parents munis de poussette ont désormais à leur disposition une rampe d'accès « plus douce » du côté de la rue Arago.

Frédéric Letellier

* Le coût de la réhabilitation de la dalle Arago s'élève à 726 000 euros, dont 183 000 euros pris en charge par la SEMISO, qui a assuré l'intégralité de la maîtrise d'ouvrage.

Ancienne gendarmerie : les travaux avancent

Entièrement réhabilités, les 7 logements de l'immeuble du 131, rue du docteur-Bauer devraient être disponibles à la vente mi-septembre.

« Le gros œuvre est terminé. Ne manquent plus que les travaux de plomberie, d'électricité et de menuiserie. » À suivre Ludovic Morel, chargé d'opération à la SEMISO, le chantier de l'ancienne gendarmerie située au 131, rue du docteur-Bauer avance selon le calendrier prévu.

Débutés le 1er février, après une opération complète de désamiantage d'une durée d'un mois, les travaux devraient s'achever début septembre. Les 7 appartements de l'immeuble entièrement réhabilités (deux T4, trois T3 et deux T2) devraient être disponibles mi-septembre pour une *« accession sociale à la propriété réservée en priorité à nos locataires »*. Le prix de vente de ces logements sera 15 % inférieur à celui du marché. Acquis en 2007 par la SEMISO, le bâtiment avait besoin d'une solide cure de jouvence. *« Pour préserver son cachet, nous avons gardé les murs en pierre et le plancher,* précise Ludovic Morel, *la charpente, le plancher et les escaliers, ont été renforcés. »* Des améliorations ont été apportées : une ventilation mécanique contrôlée ou VMC évitera tout risque d'humidité dans les appartements, tandis que les fenêtres en double vitrage assureront une *« isolation thermique et acoustique efficace »*. Deux petits jardins privatifs seront créés dans la cour. Enfin, un duplex sera aménagé au second étage et sous les combles.

Frédéric Letellier

Tous nos locataires intéressés doivent nous en informer au moyen d'un questionnaire disponible chez le gardien ou au siège.

Manuel Goncalves, locataire heureux

Auparavant locataire au 66 bis, rue Arago, Manuel Goncalves a profité de l'opération de rénovation de la SEMISO et de la procédure de relogement proposée pour changer de quartier, de surface habitable et d'horizon.

La vue de la fenêtre du salon accueille le visiteur : une vue panoramique qui embrasse la tour Eiffel, l'église de Saint-Ouen, le Stade de France. Sourire épanoui, Manuel Goncalves, 66 ans, précise : *« L'immeuble est de qualité, les voisins se disent* "bonjour"*, et le quartier est charmant. »* Cette joie simple et essentielle – être bien logé, se sentir bien chez soi – Manuel Goncalves a su l'accueillir... autant que la conquérir. *« Quand la SEMISO m'a fait visiter cet appartement rue Adrien-Lesesne, c'était pour un bail dit précaire* se souvient-il, *j'aurais pu demander à retourner au 66 bis, rue Arago après la fin des travaux de rénovation. »*

Il en sera tout autrement, même si l'opération de la rue Arago a démarré deux ans plus tôt sous le signe du stress : *« Quand nous avons reçu le courrier de la SEMISO annonçant le rachat et la rénovation de l'immeuble, nous avons d'abord été inquiets »*, précise Manuel Goncalves. Quel logement provisoire lui serait proposé ? À quel loyer ? Quels seraient ceux du 66 bis, rue Arago, une fois la rénovation terminée ? L'inquiétude fut vive, d'autant que le couple, sans enfants, vivait depuis vingt-huit ans dans le même immeuble et le même logement – un studio de près de 30 m². Mais très vite, le bon sens a repris le dessus : *« Certains se sont cramponnés à la rue Arago, refusant d'être relogés pendant les travaux, alors que l'immeuble était très vétuste, la salle de bains bricolée, le chauffage électrique coûteux, sans respect des normes. À quoi bon s'accrocher ? »* considèrent alors Manuel Goncalves et son épouse. Décision est prise de mettre le cap sur un logement provisoire en attendant de connaître les nouveaux loyers de la rue Arago, suivant en cela le dessein de leur nouveau bailleur.

Avoir le choix

Le premier logement proposé ne convient pas : *« C'était le même quartier, mais il s'agissait toujours d'un studio et le loyer était trop important pour nous »*, se souvient Manuel Goncalves. Mais le second, rue Adrien-Lesesne, réserve une belle surprise aux gestionnaires du dossier : le couple s'y plaît et souhaite s'y installer définitivement. *« En arrivant au pied de l'immeuble, nous étions déjà charmés par l'environnement, mais c'est surtout l'appartement qui nous a séduits »*, souligne Manuel Goncalves. Il y a là une chambre à coucher, une cuisine indépendante, une entrée avec des rangements, un salon avec vue, le tout dans un immeuble des années quatre-vingt très bien entretenu. Le loyer passe de 286 à 436 euros, et la surface double, atteignant 52 m². Le bail – non précaire – est signé dans les semaines qui suivent. Manuel Goncalves va pouvoir savourer sa retraite dans un nouvel appartement remis à neuf, et dans un nouveau quartier. Des locataires heureux et reconnaissants !

Lisa Telfizian

Pour en savoir plus sur la procédure de relogement, consultez l'article page 6 de votre *Semisomag*.